

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-203151

(43)Date of publication of application : 19.07.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60
H04M 11/00

(21)Application number : 2000-400786

(71)Applicant : CRUCO JAPAN KK

(22)Date of filing : 28.12.2000

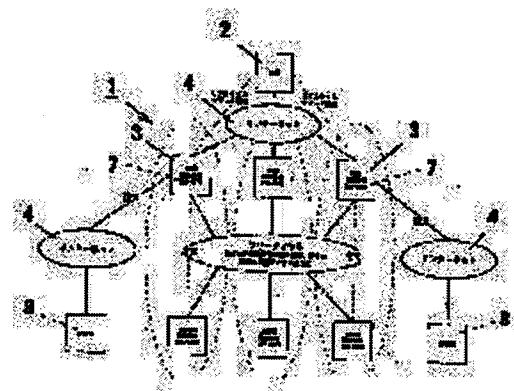
(72)Inventor : WATANABE TOSHIYUKI

(54) ORDER RECEIVING SYSTEM USING INTERNET

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To rationally carry out management of receiving orders of hamburgers or the like in chain store management without imposing a burden on the chain store.

SOLUTION: A server 5 of the headquarters 2 is connected to computers 6 of the chain stores 3 respectively through the Internet line network 4. When the chain store 3 receives an order from a consumer by telephone, the contents of the received order are automatically transmitted to the server 5 of the headquarters 2 through the computer 6 of the chain store, and the received orders are collectively managed on the headquarter side. Particularly, the telephone numbers based on the local office number of free dial are registered to be connected to the telephones of the chain stores 3 in every specified area, and the received order is managed so that the chain store which receives the order bears the telephone charge by the free dial.



(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-203151

(P2002-203151A)

(43) 公開日 平成14年7月19日 (2002.7.19)

(51) Int.Cl.⁷
G 0 6 F 17/60

識別記号
3 1 8

Z E C
1 1 8
3 0 2

F I
G 0 6 F 17/60

ターマコード* (参考)

3 1 8 G 5 K 1 0 1
3 1 8 H
Z E C
1 1 8
3 0 2 Z

審査請求 未請求 請求項の数 4 O L (全 10 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願2000-400786 (P2000-400786)

(22) 出願日 平成12年12月28日 (2000.12.28)

(71) 出願人 595181494

クルコジャパン株式会社

兵庫県神戸市垂水区舞子坂4丁目1番地の
7

(72) 発明者 渡辺 敏之

兵庫県神戸市垂水区清玄町4-19 クルコ
ジャパン株式会社内

(74) 代理人 100082832

弁理士 森本 邦章

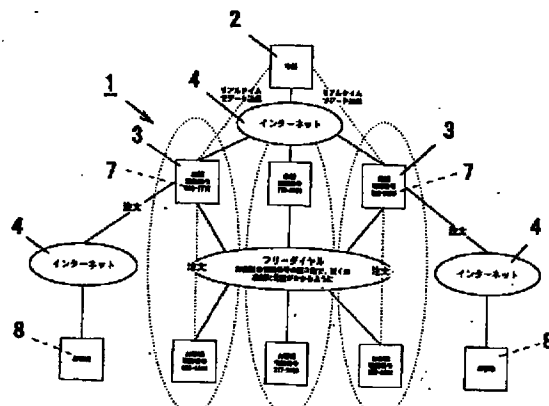
Fターム(参考) 5K101 KK02 LL12 NN18 NN21 NN48

(54) 【発明の名称】 インターネットを利用した受注システム

(57) 【要約】

【課題】 チェーン店経営のハンバーガー等の受注管理をチェーン店に負担がかからずに合理的に行うことにある。

【解決手段】 本部2のサーバー5とチェーン店3のコンピューター6をインターネット回線網4を介してそれぞれ接続し、需要者から電話でチェーン店3に注文があると、その受注内容をそのチェーン店のコンピューター6を介して本部2のサーバー5に自動的に送信して本部側で一括して受注管理するものである。特に、フリーダイヤルの市内局番にもとづく電話番号を所定の地域毎のチェーン店3の電話に接続するように登録し、このフリーダイヤルによる電話代をその受注するチェーン店に負担させるように受注管理するようにしている。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 電話回線を介して注文を受けて商品やサービス等を受注するようにしたインターネットを利用した受注システムであって、

本部のサーバーとチェーン店のコンピューターをインターネット回線網を介してそれぞれ接続し、需要者から電話でチェーン店に注文があると、その受注内容をそのチェーン店のコンピューターを介して本部のサーバーに自動的に送信して本部側で一括して受注管理することを特徴とするインターネットを利用した受注システム。

【請求項2】 フリーダイヤルの市内局番にもとづく電話番号を所定の地域毎のチェーン店の電話に接続するように登録し、このフリーダイヤルによる電話代をその受注するチェーン店に負担させるように受注管理するようにした請求項1に記載のインターネットを利用した受注システム。

【請求項3】 本部とチェーン店とをインターネット電話回線網を介して接続し、需要者からチェーン店への受注を本部側の電話に同時発信して本部のサーバーから上記チェーン店のコンピューターにその内容を送信するようにした請求項1または2に記載のインターネットを利用した受注システム。

【請求項4】 需要者から受注した商品またはサービス等を宅配や出張等によって完了したときに、電子メールやインターネット、携帯電話で依頼を受けたチェーン店に連絡するとともに、本部のサーバーへ自動送信するようにした請求項1ないし3のいずれかに記載のインターネットを利用した受注システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明が属する技術分野】本発明は、情報通信分野におけるインターネットを利用した受注システムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】スーパーマーケット、ファーストフード店やラーメン店、花店、薬局店などでは、事業本部のもとに全国にチェーン店を展開し、需要者に安価かつ均質な商品の提供やサービスを提供するシステムが実施されている。

【0003】そして、最近ファーストフードチェーンシステムでは、需要者から電話で注文を受けると、その注文品を宅配で迅速に配送することが行われている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかし、需要者から電話でチェーン店が注文を受けると、その注文品をチェーン店の販売管理システムの入力装置に入力して、本部にファクシミリやコンピューターを介して送信しているもので、手間がかかるとともに場合によっては本部への送信が遅れることがあり、手間がかからず、確実に受注管理できることが課題になっていた。

【0005】

【議題を解決するための手段】本発明は、上記のような点に鑑みたもので、上記の課題を解決するために、電話回線を介して注文を受けて商品やサービス等を受注するようにしたインターネットを利用した受注システムであって、本部のサーバーとチェーン店のコンピューターをインターネット回線網を介してそれぞれ接続し、需要者から電話でチェーン店に注文があると、その受注内容をそのチェーン店のコンピューターを介して本部のサーバーに自動的に送信して本部側で一括して受注管理することを特徴とするインターネットを利用した受注システムを提供するものである。

【0006】

【発明の実施の形態】本発明のインターネットを利用した受注システムは、本部のサーバーとチェーン店のコンピューターをインターネット回線網を介してそれぞれ接続し、需要者から電話でチェーン店に注文があると、その受注内容をそのチェーン店のコンピューターを介して本部のサーバーに自動的に送信して本部側で一括して受注管理することを特徴としている。

【0007】インターネットシステム1は、ハンバーガー店やラーメン店等のファーストフード店、花店、その他のチェーン店が適用できるもので、図1、図2のように本店2に全国等にわたってチェーン提携したチェーン店3をインターネット回線網4によって本店2のサーバー5とチェーン店3のパソコン等のコンピューター6とで接続しているとともに、電話7の市内局番に対応して各チェーン店3を割り当てて受注するようにし、これを本部2のサーバー5に自動的に送信して一括して本部2側で受注管理ができるようにしている。

【0008】すなわち、図1のように本店2とチェーン提携したチェーン店3の市内局番にもとづく地域毎に原則的に所定の電話番号をフリーダイヤルで割り当てて登録し、その地域の需要者から図2のようにフリーダイヤルで電話8による注文があるときはその割り当てたチェーン店3の当該電話7に電話がかかって受注できるようにするものである。

【0009】なお、同地域に市内局番が複数ある場合は、複数の市内局番を所定地域のチェーン店3のフリーダイヤルに割り当て、地域区分が不明の場合には需要者の電話番号から本部2等のコンピューターによって自動的にその需要者の住所を調べ、その住所によって属するチェーン店3を自動的に決定していくようにできる。携帯電話についても、コールセンターを介して同様に行っていくことができる。

【0010】また、図3のように本部2とチェーン店3とをインターネット回線網4で接続し、本部2およびチェーン店3の電話7とコンピューターとをそれぞれパソコン・電話一体型の音声変換システムのVOIP電話9型のものとしている。そして、上記のように電線回線を

介してチェーン店3が受注すると、同時にインターネット回線網4を介して本部2のサーバー5も自動的に受信して所定の要件を音声認識変換装置またはソフトを介して入力するとともに、インターネット回線網4を介してチェーン店3のコンピューター6に送信して所定事項を表示し、受注内容が自動的に入力されて本部2のサーバー5側で一括して登録して管理するようにしている。

【0011】また、図4のように需要者からパソコン等のコンピューター10でインターネット回線4を介して注文があったときには、チェーン店3のコンピューター6に接続して後述するフローチャートにしたがって受注するとともに、本部2のサーバー5に同時に接続し、リアルタイムでチェーン店3側にデータ送信し、かつ需要者のコンピューター10に注文の問い合わせを確認し、注文を受けて上記と同様に一括登録してチェーン店3から宅配するようにしている。

【0012】このようなインターネットを利用した受注システムとしては、全国チェーンのハンバーガー、ピザ、ラーメン、ぎょうざなどの飲食店が適用できるが、薬局店、花店、量販店や宅配便、米店などの販売店舗システムやサービス店舗システムにも適用可能である。

【0013】また、図5のように同業種、異業種の上記の趣旨の受注、販売、サービスシステムを各本部2毎にグループ化して上記したようにして一括して受注管理することもできるものである。

【0014】なお、多店舗チェーン店では、パートタイマーやアルバイトの雇用者に依存しているケースが多く、店長や社員によるOJTの教育を行っている。しかし、OJTでは教える側にも、教えられる側にも、人数や時間、労力など十分でない点あった。そこで、本部が作成したウェブ上でのFAQ（自動質疑応答）で、需要者等のクレームの解決策を上記したコンピューターの端末器を利用することによって容易に解決するようにできる。その他の問題点についても、どのようにして対応するようにできる。

【0015】図6は、以上のシステムをまとめたもので、需要者は電話8、コンピューター10、携帯電話11を利用でき（電話画面が表れるコンピューターも含むことができる）、チェーン店3では電話7やコンピューター6で受注するとともにコンピューター6を介して本部2にVOIP等でリアルタイムに送信し、本部2からインターネット回線網4で諸データをチェーン店3のコンピューター6に送信して業務ソフトを介して業務データとして使用していくことができる。

【0016】また、本部2では、上記したことを電話、コンピューターを介して処理してサーバー5のメインプログラム、データベース、インターネットプログラムを駆使して受注管理し、必要によりチェーン店3にそれぞれ送信していくようにしているものである。

【0017】

【実施例】図1以下は、本発明の主にハンバーガー受注システムの実施例を示すものである。本部2は、図7のように受注、販売の商品のデータベースについて商品マスター12で商品ID番号、商品区分ID、品名等を、また商品データ13で各商品ID、品名、単価、その他のテーブルリストを、環境マスター14でチェーン店ID、店名、名称、住所、郵便番号、フリーダイヤル、電話番号、FAX番号、Eメール、その他のテーブルリストを、スタッフマスター15でIDコード、氏名、その他を、売上マスター16で伝票番号、電話番号、商品区分ID、品名、数量等を、本日売上マスター17で伝票番号、商品ID、商品区分ID、品名、数量等を、顧客マスター18で顧客コード、氏名、住所、電話番号等を、そしてその他予約マスターなど必要なテーブルリストをデータベース化してメインプログラム、インターネットプログラムで受注、販売管理するようにしている。

【0018】たとえば、需要者からフリーダイヤルの表示にしたがって図2、図6に示したように電話8を介してフリーダイヤルで注文があると、図8のフローチャートに示したようにフリーダイヤルの市内局番と指定したチェーン店3が合致していると、所定のチェーン店3に電話が接続されて注文を行うことができる。もし、相違していると、電話は接続されず、所定のアナウンスの指示が行われる。なお、フリーダイヤルの電話料金は、受注という利益が生じるので、フリーダイヤルに登録されたチェーン店3が負担する。

【0019】そして、チェーン店3はメニューにしたがって注文を受けると、上記したように図2、図6に示したインターネット回線網4を介して本部2にも同時に送信され、本部2のサーバー5では電話回線の音声にしたがって公知の自動音声認識変換装置またはソフトで分析し、解析処理してデータ化し、図6、図7に示したように本部2の所定の業務データを介してデータベースに入力され、それぞれ保存して受注管理していく。

【0020】また、受注品について、チェーン店3または宅配業者を介して宅配して代金を領収すると、図8、図6のようにインターネット、携帯電話を介して依頼を受けたチェーン店3に連絡し、本部2のサーバー5へ自動送信していくものである。宅配業者は、適宜の地域の1ないし複数のチェーン店と提携して宅配することができ、上記のシステムに登録しておくことができる。

【0021】このように全国どこからでも需要者は、自己負担がないフリーダイヤルで最寄りのチェーン店に宅配注文ができる。一方、チェーン店は、自分の商圈から電話注文が入り、圏外からの注文は原則として排除され、効率よく業務を遂行していくことができる。また、本部が一括受注管理するので、受注管理が不要となる。なお、携帯電話でも、図6に示しているように注文してチェーン店は受注することができる。

【0022】また、需要者は、図4、図6のようにパソ

コンを使ってチェーン店3にインターネットを介して注文をする場合、本店2のサーバー5によって図9(a)～(c)のように操作手順やメニュー画面を表出して商品を選択してその数量を入力していくと、(d)のように注文リスト、合計金額が表示され、確認部をクリックし、住所等を入力して注文が決定して、チェーン店3から宅配されるとともに、上記とほぼ同様にして本部2の受注管理データベースに入力されていく。インターネットの場合、図6のようにデータが処理しやすくて好ましい。

【0023】このように需要者は、パソコンを介してインターネットでも自動的に最寄りのチェーン店に接続し、所定の受注プログラムにしたがってパソコンで入力して注文できる。そして、本店のサーバーからプログラムが送信されるので、チェーン店でのプログラム作成、データ管理が不要でバックアップなども要らない。

【0024】また、チェーン店は、ハード、ソフト込みでレンタル契約することによって、導入初期投資は不要で、サポートも安心で、メニュー等の更新も本部側で行うので管理、維持が容易である。

【0025】一方、本部ではプログラムやデータを統一して一括して管理、更新ができるためメニュー管理、その他の管理も容易に行え、顧客データも統一的に管理、更新でき、顧客の購買動向、購買層等のデータ分析を効率よく行えて購買に反映させることができるとともに、きめ細かい管理も行うことができる。

【0026】上記では、電話、パソコンを通じたインターネットによってチェーン店に注文する手段について説明したが、iモード等の携帯電話からの注文についても同様に行うことができる。

【0027】なお、宅配にあつては、需要者から電話8、携帯電話11またはインターネット回線網4を介してチェーン店3に注文があると、図10(a)、(b)のようにチェーン店3や本部2のコンピューター6やサーバー5の所定のコンピューターのCRT等の画面上に該当地図上に注文主の住所がドット等で表示し、注文を受けて配達することになると、宅配個所と注文主の最適な最短経路と経路範囲が示され、効率的に配達するようにできる。

【0028】たとえば、宅配員の現在位置は、PHSやGPSを介して自動的にチェーン店、本部のコンピューター等で管理でき、宅配員が宅配の注文伝票をPHS等に入力すると、自動的に図10(a)、(b)のように表示できて、表示にしたがって運転して宅配することができる。

【0029】宅配員が配達経路を上記経路範囲から図10(a)の下図のように逸脱すると、上記管理のコンピューターから警報が出て、宅配員に知らされ修正することができ、図10(a)の中段の図のように的確に注文主に届けることができる。

【0030】宅配員が注文主に注文品を届けて、注文主から受け取りのパスワード等をもらってPHS等を介して入力すると、図10で表示の宅配用の点滅が青色等になり、宅配員が帰店してコンピューターに伝票番号等を入力すると上記青色表示等が消えて宅配が完了する。

【0031】このように宅配について、ウェブ上で管理することができ、宅配について効率のよい、的確な宅配管理を行うようにすることができる。

【0032】また、図11のように需要者等から電話8、携帯電話11またはインターネット回線網4を介してチェーン店3にクレーム等の要望があれば、図9のようにチェーン店3からのクレーム等の要望を本部2に上記のシステムを介して送信して本部2側で対応したり、そのデータにもとづいて本部2が側で作成したウェブ上でのFAQ(自動質疑応答)で出力するようにして対処するようにできる。

【0033】こうすることによって、チェーン店では教える側にも、教えられる側にも人数や時間、労力などで不十分であった点を、上記したコンピューターの端末器を利用することによって容易に解決、いわゆるナレッジマネジメントを行うことができる。

【0034】上記では、ハンバーガーの受注システムについて説明したが、このハンバーガーの受注システムについて各地の名産品等の業者に協賛してもらって名産品を広告して販売することもできる。その際、協賛者にフリーダイヤルの電話代を負担させるようにできる。

【0035】また、ピザ、ラーメン、ぎょうざ等の地域の飲食店のチェーンシステムについても同様に適用できる他、花の宅配のように宅配依頼人の地域の花のチェーン店に所定の花を電話やインターネット、携帯電話で注文して、その地域の贈与人に送ったり、サービスを提供したり、他の地域のチェーン店を介して所定の贈与人に宅配やサービスを提供したりするようにするなど、上記した本発明の趣旨にもとづいて適宜の実施態様を行うことができる。

【0036】

【発明の効果】以上のように本発明にあつては、電話回線を介して注文を受けると、その受注内容をそのチェーン店のコンピューターを介して本部のサーバーに自動的に送信して本部側で一括して受注管理できる。そのため、チェーン店側での受注管理が不要となり、本部側でプログラムやデータを統一して一括して管理、更新ができるためメニュー管理、その他の管理も容易に行え、顧客データも統一的に管理、更新でき、顧客の購買動向、購買層等のデータ分析を効率よく行えて購買に反映させることができるとともに、きめ細かい管理も行うことができる。

【0037】そして、フリーダイヤルの市内局番にもとづく電話番号を所定の地域毎のチェーン店の電話に接続するように登録し、このフリーダイヤルによる電話代を

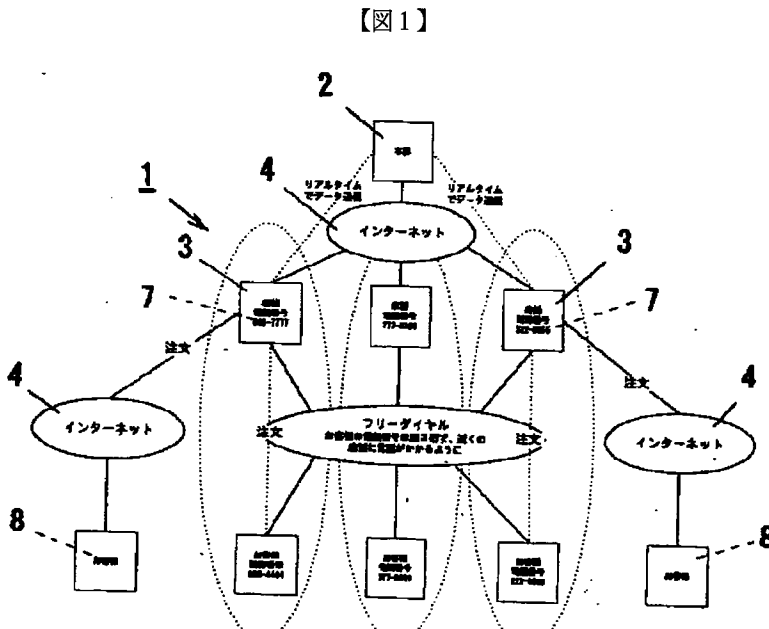
その受注するチェーン店に負担させるように受注管理することによって、購買者は全国どこでも無料で宅配注文できて最寄りのチェーン店に電話代を負担して注文することができる。

【0038】また、本部とチェーン店とをインターネット電話回線網を介して接続し、需要者からチェーン店への受注を本部側の電話に同時交信して本部のサーバーから上記チェーン店のコンピューターにその内容を送信することによって、需要者の注文を自動的に本部で受信して受注管理できるとともに、チェーン店のパソコンにも受注記録を交信することができて、チェーン店側の作業を簡素化することができる。

【0039】さらにまた、需要者から受注した商品またはサービス等を宅配や出張等によって完了したときに、電子メールやインターネット、携帯電話で依頼を受けたチェーン店に連絡するとともに、本部のサーバーへ自動送信することによって、注文に対して宅配したことを確認できて需要者の信頼を得て、再受注につながっていくものである。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施例のシステム概要図、

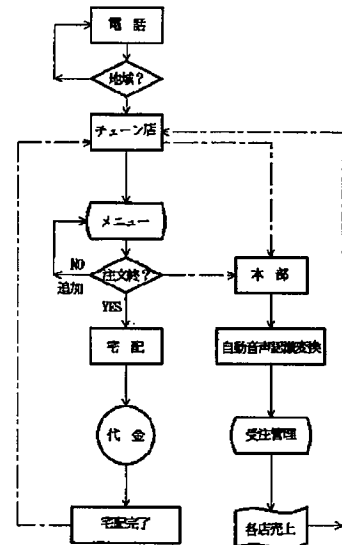


- * 【図2】 同上の電話注文の説明用概要図、
 【図3】 同上の本部への自動送信説明用概要図、
 【図4】 同上のパソコンのインターネット注文の説明用概要図、
 【図5】 同上の複合システムの説明用概要図、
 【図6】 同上の受注システムの全体説明用図、
 【図7】 同上のデータベース管理の一部省略した説明用フローチャート、
 【図8】 同上の電話注文の説明用フローチャート、
 10 【図9】 同上のインターネット注文のパソコン端末説明用図（a）、（b）、（c）、（d）、
 【図10】 同上の宅配管理の説明用図（a）、（b）、
 【図11】 同上のクレーム処理用の説明用フローチャート。

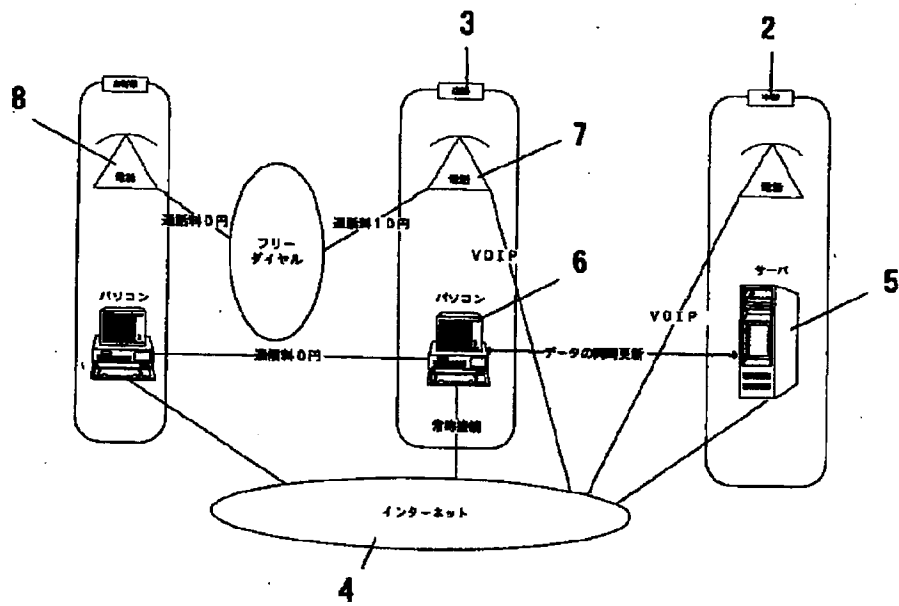
【符号の説明】

- | | | |
|---------------|--------|----------|
| 1…インターネットシステム | 2…本部 | 3…チェーン店 |
| 4…インターネット回線網 | 5…サーバー | 6…コンピュータ |
| 7…電話 | 8…電話 | |

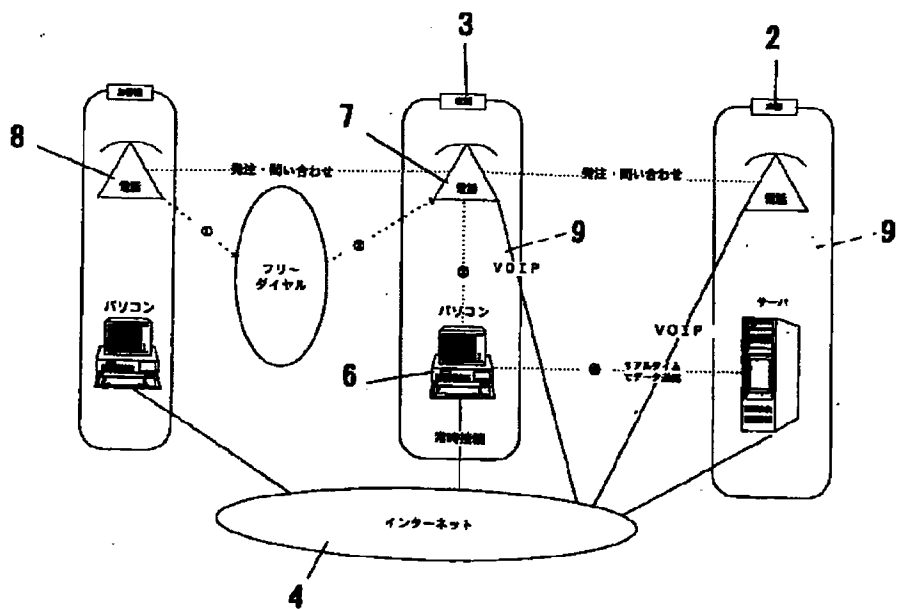
【図8】



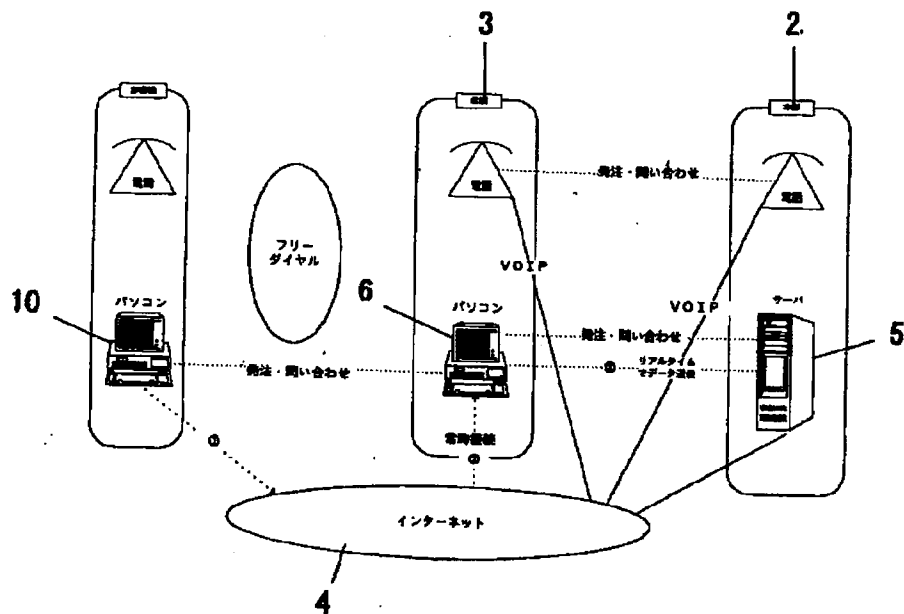
【図2】



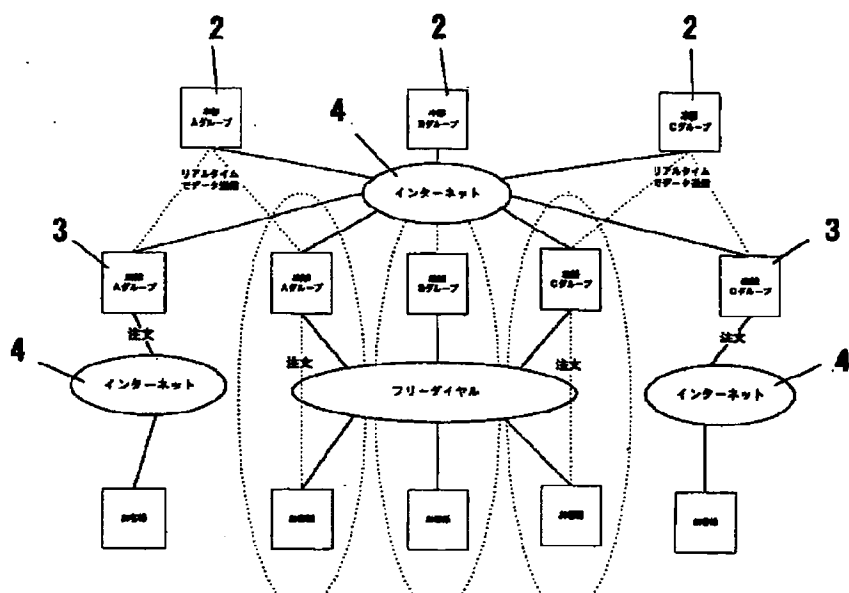
【図3】



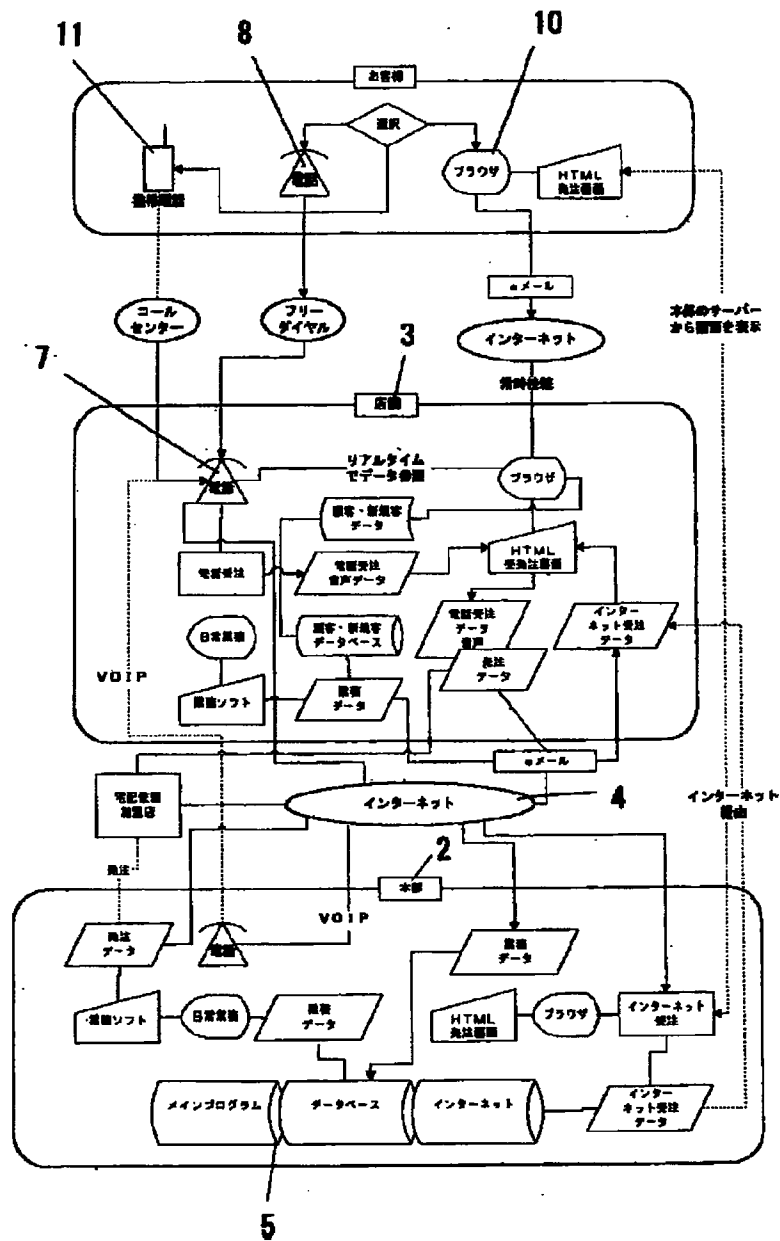
【図4】



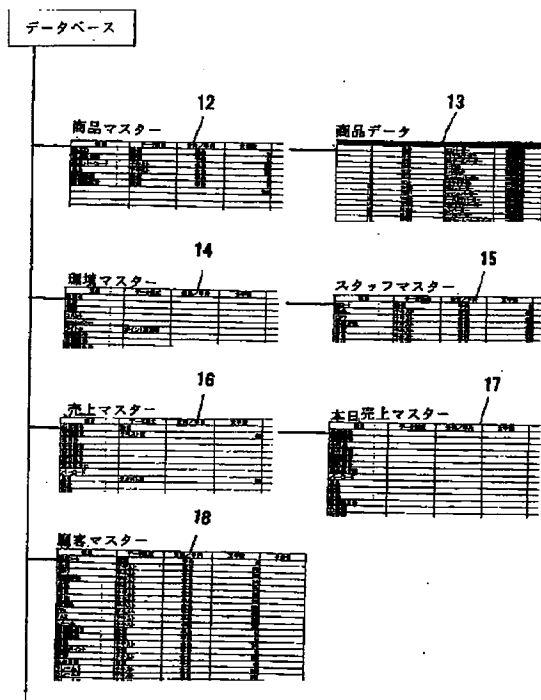
【図5】



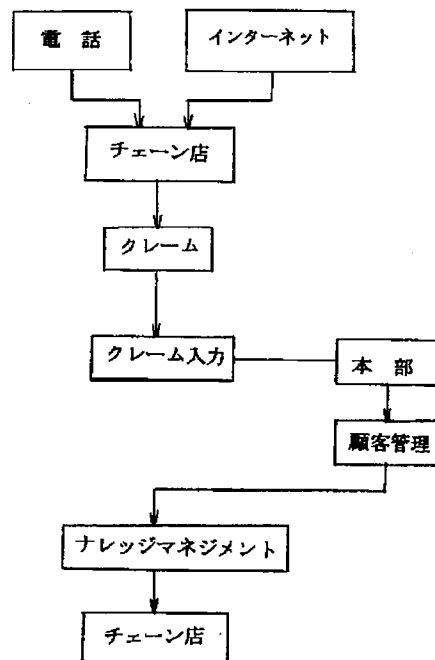
【図6】



【図7】

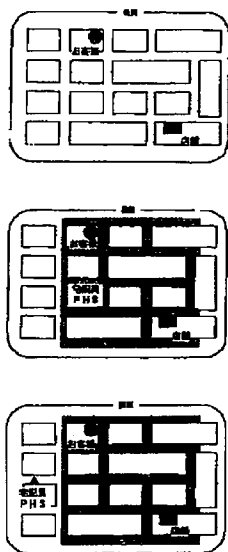


【図11】



【図10】

(a)



(b)

